

**НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ДЕРЖАВНОЇ ПРИКОРДОННОЇ СЛУЖБИ  
УКРАЇНИ  
ІМЕНІ Б. ХМЕЛЬНИЦЬКОГО**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Наказом виконувача обов'язків ректора  
Національної академії  
Державної прикордонної служби  
України  
від “27” березня 2020 року № 81

**ПОЛОЖЕННЯ  
ПРО ПОРЯДОК ЗАСТОСУВАННЯ ЗАХОДІВ З ВРЕГУЛЮВАННЯ  
КОНФЛІКТІВ ТА СПОРІВ (СУПЕРЕЧОК) У ДІЯЛЬНОСТІ  
ПРАЦІВНИКІВ ТА ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ У НАЦІОНАЛЬНІЙ  
АКАДЕМІЇ ДЕРЖАВНОЇ ПРИКОРДОННОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ  
ІМЕНІ БОГДАНА ХМЕЛЬНИЦЬКОГО**

## **I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Положення про порядок застосування заходів з врегулювання конфлікту у діяльності працівників та здобувачів вищої освіти Національної академії Державної прикордонної служби України імені Б. Хмельницького (далі відповідно – Положення, Національна академія) розроблено на підставі відповідних норм Законів України “Про освіту”, “Про вищу освіту”, “Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні”, “Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків”, Положення про систему поточного і підсумкового оцінювання результатів навчання курсантів (слухачів, студентів) Національної академії, Положення про організацію освітнього процесу у Національній академії та інших нормативних документів Національної академії.

1.2. Положення має на меті врегулювання та вирішення конфліктних ситуацій, засвоєння працівниками та здобувачами вищої освіти моделей поведінки у конфліктних ситуаціях, правил організації безконфліктної взаємодії.

1.3. Положення регламентує застосування заходів щодо виявлення та попередження конфліктних ситуацій, алгоритм дій у зв'язку із встановленням конфліктних ситуацій та процедуру врегулювання конфліктних ситуацій, що можуть виникати у працівників та здобувачів вищої освіти.

1.4. Вирішення конфліктних ситуацій під час поточного або підсумкового контролю (семестрового контролю, атестації) здійснюється відповідно до розділу IV Положення про систему поточного і підсумкового оцінювання результатів навчання курсантів (слухачів, студентів) Національної академії.

1.5. Ректорат та начальники структурних підрозділів Національної академії зобов'язані проводити внутрішні інформаційні та просвітницькі кампанії, спрямовані на підвищення рівня обізнаності колективу Національної академії щодо попередження конфліктних ситуацій, включаючи пов'язаних із сексуальними домаганнями та дискримінацією.

1.6. Застосування даного Положення не є обов'язковим або таким, що унеможливорює інші процеси щодо досягнення мети сторонами конфлікту. Застосування даного Положення не виключає можливість застосування норм чинного законодавства щодо захисту особою її прав, честі, гідності або щодо притягнення особи до відповідальності.

## **II. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ**

2.1. **Дискримінація** – ситуація, за якої особа та/або група осіб за їх ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними, зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами в будь-якій формі, встановленій Законом України “Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні”, крім випадків, коли таке обмеження має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними.

**2.2. Медіація** (англ. mediation – посередництво) — вид альтернативного врегулювання спорів, метод вирішення спорів із залученням посередника (медіатора), який допомагає сторонам конфлікту налагодити процес комунікації і проаналізувати конфліктну ситуацію таким чином, щоб вони самі змогли обрати той варіант рішення, який би задовольняв інтереси і потреби усіх учасників конфлікту.

На відміну від формального судового чи господарського процесу, під час медіації сторони доходять згоди самі — медіатор не приймає рішення за них. Медіація має добровільний, а не зобов'язальний характер: сторони за власним бажанням можуть припинити медіацію або продовжити її. Сторони самі або доходять згоди, або ні, за них ніхто не приймає рішень. Однією з умов медіації є її конфіденційність: усе, що відбувається під час медіації, залишається в таємниці. Медіація як шлях врегулювання спору зорієнтована, насамперед, на інтереси сторін: віднаходження рішення не обмежується виключно правовим предметом спору, воно охоплює широке коло питань, пов'язаних з економічними, фінансовими чи особистими інтересами сторін.

**2.3. Медіатор** — посередник, незалежна, третя особа, що здійснює допомогу сторонам конфлікту в процесі медіації.

Медіаторами у вирішенні конфліктів та суперечок можуть бути:

- викладачі кафедр;
- начальники (декани) факультетів;
- директори інститутів;
- начальники (завідувачі) кафедр;
- керівники структурних підрозділів Національної академії;
- куратори академічних груп;
- представники студентського самоврядування;
- проректори;
- профспілковий комітет;
- ректор Національної академії;
- представники навчальних груп та інші особи.

**2.4. Конфлікт** (лат. conflictus — зіткнення, сутичка) — зіткнення протилежних інтересів і поглядів, напруження і крайнє загострення суперечностей, що приводить до активних дій, ускладнень, боротьби, що супроводжуються складними колізіями; ситуація, в якій кожна зі сторін намагається зайняти позицію, несумісну з інтересами іншої сторони.

**2.5. Конфліктна ситуація** – ситуація, що об'єктивно містить явні передумови для конфлікту, провокуюча ворожі дії, конфлікт.

**2.6. Конфліктогени** – слова, дії (чи бездіяльність) спрямовані на те, щоб образити, принизити опонента, вивести його з себе.

**2.7. Об'єкт конфліктної ситуації** – це матеріальна (ресурси), соціальна (влада) або духовна (ідея, норма, принцип) цінність, до володіння або користування якою прагнуть сторони конфлікту.

**2.8. Предмет конфліктної ситуації** – це об'єктивно існуюча або уявна проблема, що є основою конфліктної ситуації.

**2.9. Проблема конфліктної ситуації** – це та суперечність, що виникає через об'єкт конфліктної ситуації та стає причиною протиборства сторін

(проблема влади, взаємин, першості, конкуренції, психологічної сумісності тощо).

**2.10. Сексуальні домагання** – дії сексуального характеру, виражені словесно (погрози, залякування, непристойні/небажані пропозиції та/або зауваження, жарти, повідомлення та листи, демонстрація зображень тощо) або фізично (небажані доторкання та поплескування тощо), що принижують чи ображають особу, яка перебуває у відносинах трудового, службового, матеріального, освітнього чи іншого підпорядкування.

**2.11. Суперечка (спір)** — словесне змагання; обговорення чого-небудь двома або кількома особами, в якому кожна з сторін обстоює свою думку, свою правоту.

**2.12. Сторони конфлікту або суперечки** – учасники процесу, без яких продовження процесу конфлікту або суперечки не є можливим.

### **III. СИСТЕМА ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТНИМ СИТУАЦІЯМ**

**3.1. Шляхи попередження конфліктних ситуацій:**

- планування соціального розвитку колективу: створення належних умов праці, можливості підвищення кваліфікації, умови для кар'єрного зростання, організація відпочинку;

- відкритість діяльності Національної академії, постійне інформування працівників про результати і цілі діяльності Національної академії; гласність і колегіальність, доведення виробничих завдань до розуміння кожним членом колективу, визначення пріоритетів розвитку як усього колективу Національної академії, так і окремих його членів;

- демократичність при прийнятті тих чи інших рішень, що стосуються всіх або окремих членів колективу Національної академії;

- готовності до змін задля покращання якості освіти;

- розробка чітких посадових інструкцій, які вмістять вимогу щодо дотримання принципу забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків у своїй діяльності та недопущення дискримінації;

- довіра у взаємовідносинах здобувачів вищої освіти, працівників, членів колективу та підрозділів;

- взаємоповага та взаємопорозуміння у спілкуванні;

- обґрунтована вимогливість до підлеглих у виконанні ними трудової і виробничої дисципліни;

- справедлива винагорода за працю (моральне і матеріальне заохочення);

- постійна турбота про задоволення потреб та інтересів здобувачів вищої освіти, аспірантів, докторантів, працівників Національної академії;

- дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів колективу й особистості;

- проява толерантності;

- проява крос-культурних комунікацій;

- формування у працівників та здобувачів вищої освіти Національної академії високої психолого-педагогічної культури спілкування та інше;

- пріоритетність інтересів здобувачів вищої освіти, дотримання вимог студентоцентрованого навчання і виховання.

3.2.3 метою попередження конфліктних ситуацій, запобігання дискримінації та сексуальним домаганням у Національній академії заборонені:

- дискримінаційні висловлювання (які містять образливі, принижуючі твердження щодо осіб на підставі статі, зовнішності, одягу, сексуальної орієнтації тощо);

- утиски (небажана для особи та/або групи осіб поведінка, метою або наслідком якої є приниження їхньої людської гідності за певними ознаками або створення стосовно такої особи чи групи осіб напруженої, ворожої, образливої або зневажливої атмосфери);

- мова ненависті (висловлювання, що містять образи, погрози чи заклики до насильства щодо певної особи чи груп) на підставі раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мови або інших ознак.

3.3. Задля запобігання виникненню конфліктних ситуацій у власних онлайн і друкованих матеріалах, а також публічних висловлюваннях працівників Національної академії:

- забороняється вживання дискримінаційної лексики, дискримінаційних висловлювань та мови ненависті (стосовно осіб чи групи осіб на основі раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками);

- заохочується (у випадку доречності) наголошення на важливості принципів гендерної рівності та недискримінації;

- у аналітичних матеріалах (у випадку доречності) допускається можливість презентувати дані, беручи до уваги гендерну та недискримінаційну компоненти аналізу.

3.4. Здобувачі вищої освіти та структурні підрозділи Національної академії повинні дотримуватися у своїй діяльності, публічних висловлюваннях (повідомленнях) та публічних матеріалах недискримінації, зокрема гендерної.

3.5. Керівництво Національної академії має право в разі порушення вищезазначених положень щодо запобігання конфліктним ситуаціям вживати адміністративних заходів.

3.6. Важливою умовою запобігання конфліктним ситуаціям є конфліктологічна поінформованість суб'єктів освітнього процесу та трудового колективу Національної академії, а також формування їхньої культури спілкування.

3.7. Тактики, щодо запобігання появі конфліктних ситуацій на лінії “викладач – здобувач вищої освіти”:

- тактика прогнозування (чим більш глибока, достовірна, різнобічна прогнозувальна діяльність суб'єктів по роботі з персоналом, тим більш результативною є стратегія запобігання);

- тактика підтримки (використання превентивних дій, певних її видів, зокрема, допомоги, емпатійного слухання, співучасті у спілкуванні);

- тактика аутотренінгу (управління емоціями, зняття напруження, тривожності, саморегуляція, самоспрямування, самонавіювання);

- тактика стимулювання (збудження прагнення до пошуку, дій).

3.8. Дії та способи запобігання конфліктної ситуації:

- зберігати самовладання, витримку;
- дати можливість стороні конфлікту висловити претензії;
- не вступати в суперечку, не переходити на оцінку суб'єкта як особистості;
- висловити прохання сторони конфлікту, сформулювати зміст претензії і кінцевий результат, якого вона прагне;
- чітко та об'єктивно висловлювати свою позицію щодо очікувань сторони конфлікту;
- намагатися дотримуватися рівності, обмірковуючи проблеми;
- якщо помилилися, визнати помилку, але спокійно, без самоприниження та з гідністю;
- прийняти пропозицію і домовитися про майбутнє;
- намагатися підтримувати баланс ділових стосунків у конструктивних межах.

#### **IV. ПРОЦЕДУРИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ**

4.1. Види процедур врегулювання конфліктних ситуацій:

- самостійно;
- за участю медіатора;
- звернення до Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій.

4.2. Вирішити конфлікт сторони конфлікту можуть самостійно шляхом проведення переговорів в результаті яких виникає порозуміння.

4.3. Для вирішення конфлікту сторони також можуть залучати медіатора (медіаторів).

4.4. Для врегулювання конфліктних ситуацій сторони конфлікту мають право звернутися до Комісії з врегулюванням конфліктних ситуацій (далі – Комісія), яка створюється наказом ректора Національної академії та є постійно діючим робочим органом на підставі Положення про комісію з врегулювання конфліктних ситуацій.

4.5. У разі виникнення конфлікту одна із сторін конфлікту з метою його вирішення має право подати скаргу (заяву про конфліктну ситуацію) у письмовій формі до голови Комісії. Скарга повинна містити сутність та зміст конфлікту, зазначення моменту (часу) виникнення конфлікту, факти і можливі докази, що підтверджують скаргу. Скарга може бути подана протягом трьох днів із дня вчинення діяння, яке створило конфлікт, або з дня, коли повинно було стати відомо про його вчинення.

4.6. Скарга направляється до голови Комісії після реєстрації її у відділенні контролю та документального забезпечення організаційно-планового відділу Національної академії. Голова Комісія (представник комісії) отримує в разі необхідності в письмовій формі від скаржника/скаржниці уточнюючі та додаткові деталі, пов'язані із конфліктною ситуацією, зокрема дата, місце, час, особи, залучені до ситуації, свідки тощо. Голова Комісії призначає дату проведення спільної зустрічі зі сторонами конфлікту, який не може перевищувати 10 календарних днів з моменту отримання скарги.

4.7. У визначену дату Комісія проводить зустріч зі скаржником/скаржницею. Комісія вивчає скаргу, надає консультації обом сторонам, пропонує способи вирішення ситуації, що виникла у зв'язку з конфліктною ситуацією.

4.8. У разі досягнення спільного рішення процедура врегулювання конфліктної ситуації завершується. На вимогу сторін конфлікту спільне рішення оформлюється у письмовій формі. Примірник такого спільного рішення повинен зберігатися в Комісії протягом п'яти років.

4.9. У разі виявлення ознак правопорушення у скарзі голова Комісії негайно у письмовій формі зобов'язаний доповісти ректору Національної академії, який для з'ясування обставин правопорушення призначає службове розслідування.

Заступник ректора (проректор) з персоналу  
полковник *n/n* Сергій МОСКАЛЕНКО

" \_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2020 року